NÚMERO
7
SEPTIEMBRE
DE
2009

PUBLICACIÓN DE
DISTRIBUCIÓN
GRATUITA

CONSUMÁN

DEFENSOR DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES

EDICIÓN DE
COLECCIÓN

CONSUMÁN

DEFENSOR DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES

Procurador Federal del Consumidor
Antonio Morales de la Peña

Coordinadora General de Educación y Divulgación
Mónica Braun Guillén

Director General de Difusión
Rodrigo Xoconostle Waye

Director de Contenidos
Miguel Ángel Padilla

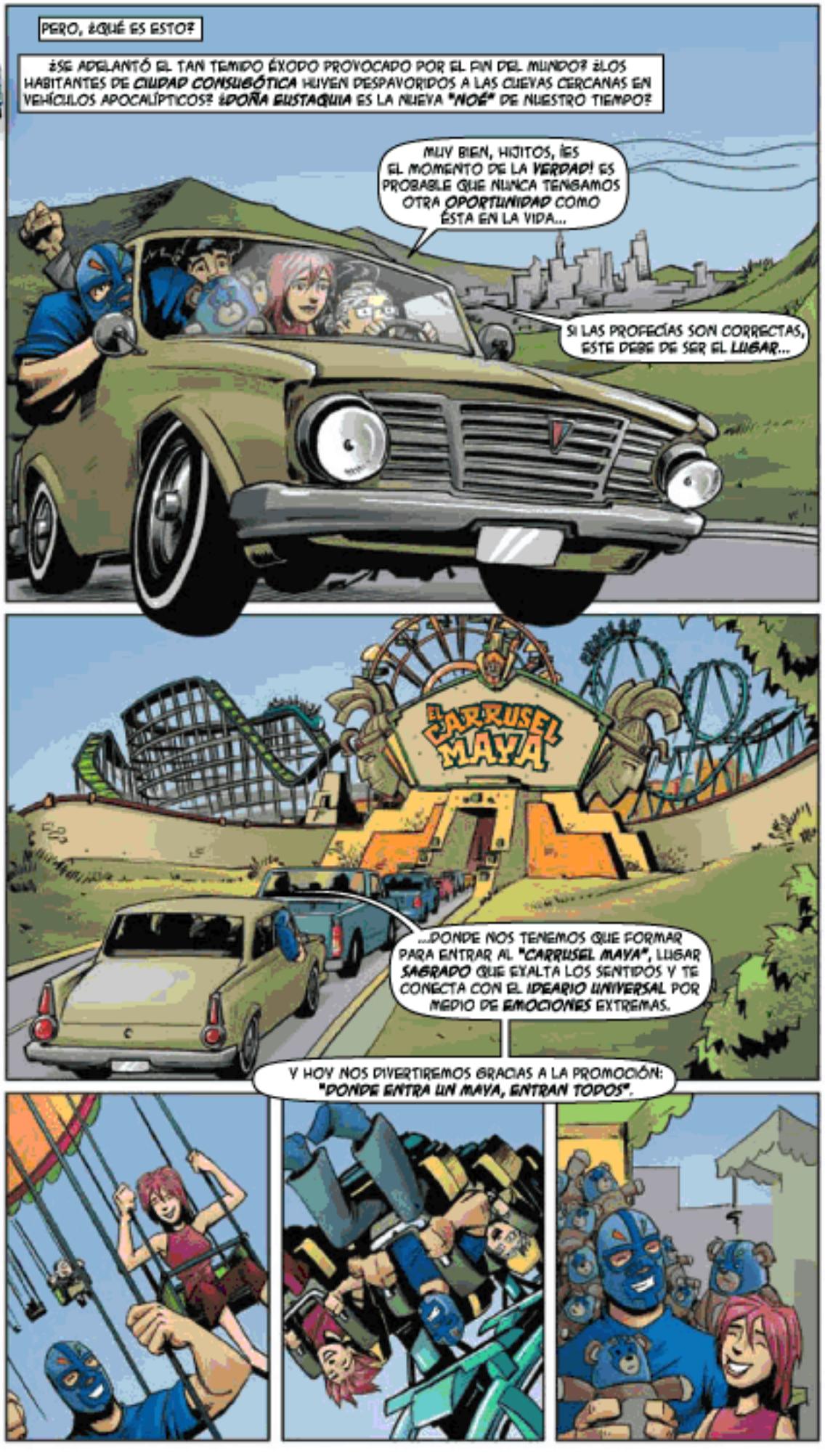
Director de Arte y Diseño
Guillermo Serrano

Guión: Mr. Ruiz
Dibujos: JC Chaparro

Consumán es una publicación gratuita de la Procuraduría Federal del Consumidor (**Profeco**). No se autoriza la utilización de ninguno de los materiales publicados para fines publicitarios o comerciales. Se autoriza expresamente su reproducción total o parcial, siempre que se utilice para orientación y se indique su procedencia.

Impreso en Talleres Gráficos de México, Av. Canal del Norte 80, Col. Felipe Pescador, México, D.F.
Editor responsable: Rodrigo Xoconostle Waye.
Tiraje: 50 mil ejemplares.

Profeco
Procuraduría Federal del Consumidor



¡AH!, HACE MUCHO QUE NO ME DIVERTÍA TANTO. GRACIAS POR ACOMPAÑARME Y CUMPLIR UNO DE MIS SUEÑOS: SUBIRME A LA MONTAÑA RUSA 72 VECES SEGUIDAS.
ENTONCES ¿CADA VUELTA ES POR UN AÑO DE SU VIDA, DOÑA EUSTA?
CHAMACO INSOLENTE... YO APENAS TENGO 32 PRIMAVERAS... PERO HE VIVIDO MUCHOS INVIERNOS.
¡ZAPE!
¡OUCH!
¡GRGH-GRGH-GRGGHH!
¡BOOM!
EJEM, DOÑA EUSTAQUIA, CREO QUE ES UN BUEN MOMENTO PARA QUE VAYA AL TALLER MECÁNICO Y LE HAGAN UNA REVISIÓN A SU VEHÍCULO.
SÍ, CONSUMANCITO, JUSTO ESTA SEMANA LE TOCA EL SERVICIO DEL MILLÓN DE KILÓMETROS.
¡UF, POR FIN LLEGUÉ! MI COMADRE EUSTANCIA ME RECOMENDÓ MUCHO ESTE LUGAR. ME DIJO QUE DEJAN LOS AUTOS SIN NINGÚN PATINÓN DE MOSCA.
TALLER MECÁNICO
EL ÁRBOL DE LEVAS
BIENVENIDA, BELLA DAMITA, A SU TALLER DE CONFIANZA "EL ÁRBOL DE LEVAS". SOY SU MÁS FIEL ADMIRADOR, MECANITRÓN, PARA SERVIRLE. ¿QUÉ PODEMOS HACER POR USTED?
AY, QUÉ GALANTE, DON MECANITRÓN. PUES FÍJESE QUE A MI AUTO LE SALIÓ DE LA NADA HUMO Y UN POQUITO DE FUEGO DEL COFRE. A LO MEJOR ES PORQUE YA ANDA POR EL MILLÓN DE KILÓMETROS RECORRIDOS.
NO SE PREOCUPE, DÉSE UNA VUELTA MAÑANA EN LA TARDE Y SU AUTO QUEDARÁ COMO NUEVO... NO VA A RECONOCERLO. SEGURO SÓLO LE HACE FALTA ACEITE Y UNA AJUSTADA AL MOTOR.
¡PERFECTO, DON MECANITRÓN! ¿Y CUÁNTO SERÁ POR EL SERVICIO?
ESTE... EH... LE DIGO EN CUANTO QUEDE SU AUTO, ¿LE PARECE?
BUENO, ¿EH? NO ME VAYA A FALLAR.

AL SIGUIENTE DÍA...
HOLA, DON MECANITRÓN, ¿YA ESTÁ LISTO MI COCHECITO?
MÁS QUE LISTO, DOÑA EUSTAQUIA. MIRE NOMÁS QUÉ CHULADA.
EN UN PRINCIPIO PENSAMOS QUE SÓLO HABÍA QUE REVISAR EL MOTOR Y LAS BALATAS, PERO AL FINAL, DECIDIMOS HACER UNOS PEQUEÑOS CAMBIOS. SEGURO LE ENCANTARÁN.
NUNCA MÁS VOLVERÁ A LLEGAR TARDE A UNA REUNIÓN CON SU NUEVO MOTOR TURBOCARGADOR DE BOEING 747 CON 700 CABALLOS DE FUERZA. EN PRIMERA PODRÁ ALCANZAR LOS 100 KILÓMETROS EN 2.8 SEGUNDOS.
PERO NO TODO SE TRATA DE VELOCIDAD, DOÑA EUSTAQUIA. LA ESTABILIDAD Y AERODINÁMICA ES UN PUNTO MUY IMPORTANTE, POR LO QUE LE INSTALAMOS UN SPOILER FABRICADO EN CARBONO CON DETALLES EN ALUMINIO.
DECIDIMOS QUITARLE LA VIEJA PINTURA Y RECUBRIR SU BOMBÓN DE CUATRO RUEDAS CON UNA ALEACIÓN METÁLICA EN TONALIDADES CHICLAMINAS BASADA EN POLÍMEROS ENCONTRADOS RECIENTEMENTE EN LAS GRUTAS DE CACAHUAMILPA. Y SÍ, INCLUYE BONITAS FLAMAS PARA DARLE DISTINCIÓN.
Y NADA MEJOR PARA DIVERTIR A CHICOS Y GRANDES QUE VER SU VEHÍCULO BRINCANDO. TODO GRACIAS A NUESTRO SOFISTICADO SISTEMA HIDRÁULICO DE SUSPENSIÓN. ¡QUIUBO!
PARA QUE PUEDA SUBIR MONTAÑAS O PARTICIPAR EN ARRANCONES NOCTURNOS, AHORA TIENE FLAMANTES NEUMÁTICOS RIN 17, LOS CUALES INCLUYEN UNA PEQUEÑA PECULIARIDAD: UN CONTENEDOR CON PECES PAYASO REALES. MÍRELOS, QUÉ TIERNOS.
TIENE CARA DE SER UNA CHICA FIESTERA, DOÑA EUSTAQUIA. POR ESO LE INSTALAMOS UN EQUIPO DE SONIDO CON 27 BOCINAS Y TRES PANTALLAS DE PLASMA PARA QUE SIGA DE CERCA LOS NUEVOS VIDEOS DE REGUETÓN.

IMPRESIONANTE, ¿NO? BUENO, TODA ESTA TECNOLOGÍA DE PUNTA LE SALDRÁ EN LA FRIOLERA DE 250 MIL PESOS MÁS IVA Y SIN CONTAR MANO DE OBRA.

¿QUÉ? ¡AY, ME VA A DAR ALGO!

PERO NO SE PREOCUPE, POR SU PREFERENCIA, LE REGALAREMOS ESTOS BONITOS DADOS DE PELUCHE PARA SU ESPEJO RETROVISOR, QUE HACEN JUEGO CON SU FLAMANTE UNIDAD.

MIRE, JOVENCITO, NO VOY A PAGARLE NADA Y DEVUÉLVAME MI COCHE COMO ESTABA. YO NO LE PEDÍ NADA DE ESTO.

¡POR FAVOR, QUE ALGUIEN ME AYUDE EN ESTA PESADILLA!

NO SE PREOCUPE, DOÑA EUSTAQUIA... CONSUMÁN, DEFENSOR DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR, HARÁ TRIUNFAR LA JUSTICIA.

Y TÚ, MECANITRÓN, DESDE HACE MUCHO QUERÍA AJUSTARTE LAS TUERCAS Y CORTARTE EL ÁRBOL DE LEVAS.

¡NO PUEDE SER, ES EL FANTOCHE DE CONSUMÁN!

CONSUMANCITO... FÍJATE QUE ESTE DESGRACIADO ME CAMBIÓ MI AUTO POR ESTA ABERRACIÓN. YO NUNCA AUTORICÉ NADA DE ESTO Y ME QUIERE COBRAR UN DINERAL.

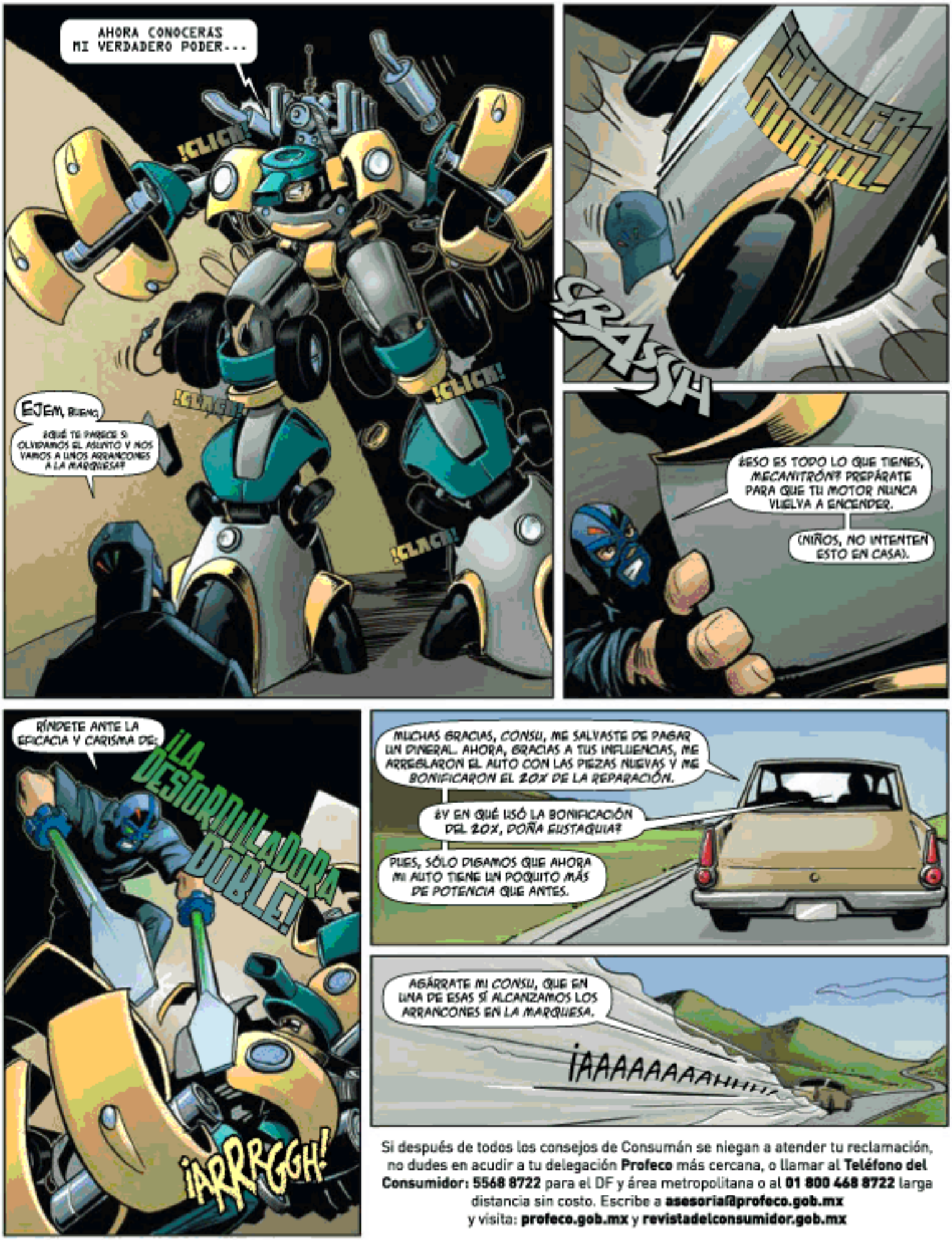
AJAJÁ... ESO ES MUY GRAVE, MECANITRÓN. SEGÚN EL ARTÍCULO 59 DE LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR, ANTES DE LA PRESTACIÓN DE UN SERVICIO, EL PROVEEDOR DEBERÁ PRESENTAR UN PRESUPUESTO POR ESCRITO, COSA QUE NUNCA HICISTE.

EN CASO DE REPARACIONES, EL PRESUPUESTO DEBERÁ DESCRIBIR LAS CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO, EL COSTO DE REFACCIONES Y MANO DE OBRA, ASÍ COMO SU VIGENCIA, INDEPENDIENTEMENTE DE QUE SE ESTIPULEN MECANISMOS DE VARIACIÓN DE RUBROS ESPECÍFICOS POR ESTAR SUS COTIZACIONES FUERA DEL CONTROL DEL PROVEEDOR.

ADEMÁS,EL ARTÍCULO 57 ESPECIFICA QUE, EN TODO ESTABLECIMIENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS, DEBERÁ EXHIBIRSE A LA VISTA DEL PÚBLICO LA TARIFA DE LOS PRINCIPALES SERVICIOS OFRECIDOS EN CARACTERES CLARAMENTE LEGIBLES, Y AQUÍ NO SE VEN POR NINGÚN LADO.

PERO ¿A POCO NO LE QUEDÓ MÁS PIOCHA EL AUTO A DOÑA EUSTAQUIA? SERÁ LA SENSACIÓN DE LA COLONIA. ADEMÁS, CASI TODAS LAS PARTES DE SU AUTO ESTABAN PARA CHILLAR, ASÍ QUE ME TOMÉ UNAS CUANTAS LIBERTADES...

PUES DE QUE ESTÁ PIOCHA, ESTÁ PIOCHA... PERO SI ENCONTRASTE ALGÚN OTRO DEFECTO AL MOMENTO DE LA REPARACIÓN, DEBISTE HABERLE AVISADO A DOÑA EUSTAQUIA PARA SABER SI LO ARREGLABAS O NO... NUNCA PUEDES HACERLO POR INICIATIVA PROPIA.
¡PRAC!
¿QUÉ?
EL AUTO SE ESTÁ CAYENDO A PEDAZOS... ¿TUVISTE EL DESCARO DE USAR PIEZAS USADAS Y EN MAL ESTADO, MECANITRÓN?
EJEM... BUENO, VERÁS, CONSUMÁN... CON TAL DE ENTREGARLE A TIEMPO EL AUTO A LA VIEJECILLA, TUVIMOS QUE IMPROVISAR UN POCO.
PUES ESE ES OTRO PROBLEMA QUE TIENES. EL ARTÍCULO 60 DE LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DICE: LAS PERSONAS DEDICADAS A LA REPARACIÓN DE TODA CLASE DE PRODUCTOS DEBERÁN EMPLEAR PARTES Y REFACCIONES NUEVAS Y APROPIADAS PARA EL PRODUCTO DE QUE SE TRATE, SALVO QUE EL SOLICITANTE DEL SERVICIO AUTORICE LO CONTRARIO.
¡CUAS!
CUANDO LAS REFACCIONES NO CUMPLAN CON ESTAS CARACTERÍSTICAS, EL CONSUMIDOR TIENE DERECHO A QUE EL MISMO PROVEEDOR LE ARREGLE EL AUTOMÓVIL CON PIEZAS NUEVAS Y QUE LE BONIFIQUE NO MENOS DEL 20% DEL PRECIO PAGADO PARA REPARAR EL VEHÍCULO, COMO INDICA EL ARTÍCULO 92 DE LA MISMA LEY.
Y ME IMAGINO QUE LE DISTE A DOÑA EUSTAQUIA EL CONTRATO DE ADHESIÓN REGISTRADO ANTE PROFECO, ¿VERDAD? DONDE VIENEN VARIAS CLÁUSULAS QUE DEBES CUMPLIR EN TU TALLER MECÁNICO.
CONTRATO DE ADHESIÓN
QUÉ COINCIDENCIA, JUSTO HOY ME LLEGABAN DE LA IMPRENTA.
¡BASTA DE MENTIRAS Y FRAUDES! CONOCE EL PUÑO DE LA JUSTICIA, VILLANO.
NO, NO...
ARGGGGGHHHHH.
¡K-POW!
HAZ DESCUBIERTO MI VERDADERA FORMA, CONSUMÁN. EN REALIDAD SOY UN ANDROIDE DISEÑADO PARA TRANSAR Y ESTAFAR SIN DESCANSO.
Y TÚ NO VAS A INTERFERIR CON ESAS DIRECTRICES.
¡MUERE, MUERE, MUERE!



Si después de todos los consejos de Consumán se niegan a atender tu reclamación, no dudes en acudir a tu delegación **Profeco** más cercana, o llamar al **Teléfono del Consumidor: 5568 8722** para el DF y área metropolitana o al **01 800 468 8722** larga distancia sin costo. Escribe a **asesoria@profeco.gob.mx** y visita: **profeco.gob.mx** y **revistadelconsumidor.gob.mx**

Estás a 5 clics de desahogar tu queja

CONCILIANET

Profeco

Concilianet es la nueva herramienta de **Profeco** para resolver, **vía Internet**, los conflictos que tengas con los proveedores participantes con cero filas, cero espera y cero papel.

cero
- Filas
- Espera
- Papel

Clic 1 Entra a concilianet.profeco.gob.mx y activa una cuenta registrando tu correo electrónico y una contraseña.

Clic 2 Escribe tus datos personales y la información que se te pide para presentar tu queja.

Clic 3 Adjunta los documentos que acreditan tu identidad y tus comprobantes de compra.

Clic 4 Recibe, en un máximo de 5 días hábiles, el correo en el que te informaremos el día y la hora de tu audiencia virtual.

Clic 5 Dialoga con el proveedor, con la intervención de **Profeco**, en la audiencia virtual conciliatoria para llegar a un acuerdo justo para todos.

Foto: Arturo Bustos

Concilianet

Estos son los primeros 5 proveedores que ya concilian en línea:

AEROMEXICO. hp gasNatural Office DEPOT volaris

Vivir Mejor